

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN**



**Oleh:**

**NURUL ANNISA JSP**

**NPM: 14.1.02.09063**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**NURUL ANNISA JSP**

**NPM: 14.1.02.09063**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**NURUL ANNISA JSP  
NPM : 14.1.02.09063**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji**

**Pada Tanggal 28 April 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

**Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

**2. Dr. Nur Laily, M.Si.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.**

**Ketua STIESIA**

  
  
**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NURUL ANNISA J.S.P.**

NPM : 14.1.02.09063

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indoneia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2018

Yang membuat pernyataan,



**Nurul Annisa J.S.P.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nurul Annisa JSP  
 NPM : 14.1.02.09063  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo / 16 – 06 – 1996  
 Agama : Islam  
 Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 3  
 Alamat Rumah : Pondok Sidokare Indah blok GG no. 4  
 Sidoarjo  
 Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Siswanto Sumaryanto  
 Alamat Rumah/Telepon : Kahuripan Nirwana Blok AB1 no. 2  
 Sidoarjo / 08113476277  
 Alamat Kantor/Telepon : Jl. Ahmad Yani no.14 Sidoarjo / 031  
 8050086  
 Pekerjaan/Jabatan : Pegawai

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Muhammadiyah 2 Sidoarjo tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Yos Sudarso Sidoarjo tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	Jalan Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VII	2014-2018	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya  
 Oleh

Nurul Annisa J.S.P.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN”**.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyrik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonwati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Sugiyono, Ec., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk proses penulisan skripsi ini dengan mengarahkan ilmu yang bermanfaat dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Suwitho, M.Si. selaku dosen wali yang telah membantu dengan memberikan pengarahan yang bermanfaat pda setiap perwalian dilaksanakan.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama perkuliahan dilaksanakan.

6. Kepada kedua orangtua serta keluarga yang selalu mendukung kegiatan saya selama di kampus dan selalu memberi semangat serta doa selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman kelas SM-3 yang selalu menyemangati dan memotivasi proses pembelajaran selama semester satu sampai dengan sekarang. Terutama yang selalu membantu saya selama penyusunan skripsi yaitu Nadya, Aulia, Rifqi, Bryan, Nafla, dan Rose saya ucapkan terima kasih.
8. Teman bimbingan saya yang menemani selama bimbingan dan saling tukar pikiran.
9. Untuk teman-teman yang selalu menyemangati saya sampai saat ini yaitu Holy, Nenok, Janggem, Fenny, Mbak Dita dan teman-teman lainnya. Terutama untuk Sardi yang selalu menyemangati dan membantu saya selama penyusunan skripsi, saya ucapkan terima kasih.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya, yang memberi bantuan serta dukungan selama penulisan skripsi berlangsung.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca dapat memberikan saran dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk pembaca, terima kasih.

Surabaya, Maret 2018

**Nurul Annisa J.S.P.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....,.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.2 Rerangka Konseptual .....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian ...	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.2 Analisis Data .....	54
4.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	67



<b>BAB 5 : PENUTUP</b> .....	77
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	81
JADWAL PENELITIAN .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN .....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu .....	27
2 Tabel Kelas Interval .....	40
3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek .....	50
4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga .....	51
5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	52
6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	53
7 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan .....	53
8 Hasil Uji Validitas .....	54
9 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
10 Hasil Uji Normalitas Model 1 .....	56
11 Hasil Uji Normalitas Model 2 .....	56
12 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1 .....	58
13 Hasil Uji Multikolinieritas Model 2 .....	59
14 Hasil Uji Kelayakan Model 1 .....	64
15 Hasil Uji Kelayakan Model 2 .....	65
16 Koefisien Determinasi Model 1 .....	66
17 Koefisien Determinasi Model 2 .....	66
18 Hasil Pengujian Hipotesis Model 1 .....	67
19 Hasil Pengujian Hipotesis Model 2 .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	28
2 Diagram Jalur .....	43
3 Grafik Uji Normalitas Data Model 1 .....	57
4 Grafik Uji Normalitas Data Model 2 .....	58
5 Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 1 .....	60
6 Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 2 .....	60
7 Hasil Analisis Diagram Jalur .....	61



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner Penelitian .....	86
2 Hasil Kuisisioner .....	90
3 Hasil Output SPSS (Karakteristik Responden) .....	96
4 Uji Validitas .....	102

